

# Roberto Arias Valcarcel

<https://www.linkedin.com/in/roberto-arias-valcarcel-77a569195>

+34 660 985 272 | roberjet@gmail.com

## Objetivo

---

Customer Service con una experiencia de unos 25 años en la gestión atencional, tanto en entornos inbound como outbound, con la actitud de orientación al cliente y una alta capacidad de automotivación. Amplias habilidades interpersonales para la comunicación efectiva con el cliente y un experto en la optimización del proceso atencional y de venta. Quedo a su disposición para una entrevista donde hablar más sobre cómo contribuir a cumplir los objetivos estratégicos de la empresa ya que día a día les demostraré que mi elección para éste puesto fue un éxito.

## Experiencia Profesional

---

- **BBVA CONSUMER FINANCE** Octubre 2005 - Actualidad  
Empresa especializada en Servicios Financieros perteneciente al Grupo BBVA operando tanto en Europa como en América.
  - \* **Gestión de consultas sobre productos de financiación al consumo con un grado de satisfacción superior al 95%.**
  - \* **Ratio de llamadas atendidas de 250/semana reduciendo el tiempo de espera promedio en un 30%**
  - \* **Ratio de objetivos cumplidos de venta cruzada entre un 95%-100%**
  - \* **Fomentar el desarrollo de cross-selling interdepartamental facilitando un procesamiento más adecuado de la operativa atencional.**
  - \* **Análisis de incidencias de los clientes con una tasa de resolución favorable superior al 95%.**

## Educación

---

- **Universidad Autónoma de Madrid** 1990  
Licenciatura en Psicología
- **ESIC** 2005  
Curso Superior de Técnicas de Venta